

平成28年度消費生活審議会議事録

- 1 開催日時 平成28年12月21日(水) 15:00～16:30
- 2 開催場所 県庁6階 大会議室
- 3 参加者
(審議会委員) 南保委員(会長)、朝倉委員、荒井委員、齋藤委員、佐藤委員、嶋田委員、塚崎委員、福嶋委員、村上委員、村中委員、山下委員
(欠席委員: 田村委員、友本委員、松田委員、山本委員)
(事務局) 長谷川安全環境部企画幹(県民安全)
県民安全課: 白崎課長、若栗課長補佐、海道総括主任、南保主査、中嶋主事
消費生活センター: 南保所長、木子次長

4 議事次第

- (1) 開会
- (2) 委嘱状交付・あいさつ
- (3) 議題
 - ① 会長の選出等について
 - ② 国の消費者行政の動向について
 - ③ 福井県消費者教育推進計画等について
 - ④ 消費生活相談の現況について
- (4) 閉会

5 議事内容

議事に先立ち、長谷川企画幹から委嘱状を交付する。
引き続き、長谷川企画幹があいさつをする。

委員改選のため、各委員より自己紹介をする。

議事に入り、

(議題1) 会長の選出等について

委員の互選により、会長は南保委員に決定。

議事進行を南保会長に交替、南保会長があいさつをする。

南保会長が会長代理に荒井委員を指名する。

(議題2) 国の消費者行政の動向について

(議題3) 福井県消費者教育推進計画等について

県民安全課 海道総括主任から説明。

(議題4) 消費生活相談の現況について

消費生活センター 南保所長から説明。

(質疑応答・意見交換)

委員 2点教えていただきたい。1点目は、金融広報委員会の調査では、金融トラブルにあった時の相談窓口の認知度が全国的に見て低い方だが、周知の方法として良いアイデアがあれば教えていただきたい。もう1点は、契約当事者の年齢別の動向を見ると、平成26年度は70歳以上のウエートが高い状況だが、27年度になると50歳代、60歳代に広がっているようなイメージであるが、実態はどうか教えていただきたい。

事務局 1点目の窓口の認知度については、キャンペーン、フォーラム等を通じた周知をしている。国も短縮番号188にかければ相談窓口につながるというアピールをしている。また、フェイスブックを使って役に立つ情報を発信し、注目していただけるよう取り組んでいる。委員の皆さんでいいアイデアをご教示いただければ参考にさせていただきたい。

2点目について、50歳代への相談の広がりがあるのでないかということだが、調べさせていただきたい。

委員 相談窓口の周知については、私どもも金融広報委員会の活動として周知徹底していきたいと思っている。地道にやっていくしかないと思うので、他の委員の方にもご協力いただければありがたいと思う。

事務局 5月に最寄りの相談窓口につながる電話短縮番号を記載した、お薬手帳に貼れるサイズのシールを配布したが、さらに追加で配布する予定である。また、全戸回覧をしている「くらしの情報ふくい」という情報誌において金融トラブルにあった場合の窓口を分かりやすく広報していくことも考えていきたい。

委員 越前市では、消費者グループとセンターが協力して、高齢者のいきいきサロンに出向き、188の周知などを行っている。そこでは、勉強会のおかげで振り込め詐欺の電話を未然に防いだというお話も聞けるので、各市町でもやっていただくとよい。50代に対しては壮年会を通じて年1回でも話を聞いていただくように働きかけることで広がりが出てくるのではないかと思う。

「消費者市民社会」のパンフレットの高校生への配布について、紙は捨てられることも多いのではないかと思うので、スマホを活用して授業に取り入れてもらったらよいのではないかと思う。

事務局 今回の「消費者市民社会」のパンフレットについては、PDF化して県のホームページ上見られるようにする予定である。確かに紙で配るのは時代に逆行している部分もあり、学校現場においてスマートフォンを使う授業も始まってはいるが、スマートフォンによるトラブルもあるため、その辺は教育委員会と協議し、検討する必要がある。

委員 今、紙媒体ではなくというお話もあったが、「おいしい話に気を付けて」というパンフレットは大きな字で非常に分かりやすいように、紙媒体も書き方や伝え方によっては面白く、効果的である。

大学生の多くはインターネットの通信販売を利用しているが、被害にあっても泣き寝入りがほとんどである。小、中、高校生の場合も、あなたまかせで自分で考えなくなり、そういう子たちがネットを使って買い物をしている。彼らが被害にあわないための知識を身に付け、自立的に物を判断し、市民性を身につけていくことは、教育の切実な課題である。

学習指導要領が改訂され、社会科の公共という新しい教科が高校1年生の必修になり、消費者教育が入ってくる。家庭科でも非常に重要な学習の視点や内容として扱っている。そういう中で、こういう身近な資料を作っていただきながら、それを研修等で教員にも知らせながらやっていくという地道な取り組みはとても重要だと思うので、是非積極的にしていただけたらと思う。

食品ロスの問題について、学校教育の中で見ると、小学校はほぼ給食だが、残菜が非常に多い。食品ロスの問題を市民のいろいろな活動の中でPRしていらっしゃると思うが、次の世代を育てるという意味でも、少し学校教育ともつなげながらやっていただけると、効果が出てくるのではないかと思う。

委員 私は若年層の方と日々接しているが、若い方は、分からないことはまずヤフーの知恵袋で検索する行動がよく見られる。また、見知らぬ相手への電話での相談に非常に抵抗がある。相談件数は減少しているということだが、電話での受付というのも件数自体の減少につながっている部分もあると思う。

相談出来るサイトで、「福井」を含む相談事例や最近相談されたばかりの事例が検索でき、188の案内についてこちらから積極的にコメントでお知らせする取組をしてみようか。電話をかける逼迫した状況の、少し手前の方にやんわりと窓口の存在を知らせることが出来る上、コスト的にも全然かからない。

委員 振り込め詐欺撲滅ネットワークのような類似の団体が国の政策目標にある見守りネットワークとして認められるのかどうか。

事務局 北海道など消費者安全確保地域協議会を既に作っているところのメンバーを見ると振り込め詐欺撲滅ネットワークのメンバーと重なるところが多い。そこで、振り込め詐欺撲滅ネットワークを改正し、追加した方がよいケアマネジャーの協会等を加えた上で、振り込め詐欺を防ぐ視点と、消費者安全確保地域協議会が目指す消費者の被害を関係者、関係団体が一体となって防ぐという機能を併せ持つものと位置づけている。消費者庁に協議をしたところ、既存の類似の団体の活用でもよいとのことである。

委員 次から次へと新しい騙し方、やり方が出てくるので、インターネットや新聞等を通じ、こんなことが今起こっているのだということを早めに公表し、騙されないようにするということが大事。それはデジタル、アナログ問わず、いろんな方法、いろんな形で知らしめることが大事なので、これからも是非がんばっていただきたい。

委員 アナログは年配の方には大事だと思うし、若い方にはネット関係の方も大事だと思うので、両方とも活かして周知していただけたらいい。ネットの情報も正しいことばかりとは限らないので、若い方も戸惑うこともあるかもしれないが、消費生活センターのお知らせであれば見てくれると思うので、分かりやすい、惹きつけられるような新しい情報を載せていただけたらと思う。

委員 食品ロスの問題について、生産者としては一生懸命作ったものを残さず食べていただくということに対して取り組みをお願いしたいと思う。

委員 食べきりのことが私も気になっており、他の県へ行った時に宴会などで最初と最後にしっかり食べる時間を設けるというのを聞いたことがあり、福井県には温泉がたくさんあるので、パーティの席での声かけなども運動として始まったらいいと思った。

インターネットでの買い物が私は大好きだが、具体的にあまり困ったことがない。イ

インターネットでの買い物で失敗するという具体的な例を教えてください。

委員 最近目立っているトラブルというのが、主に中国の業者が日本の真面目な通販業者のサイトをコピーして同じようなデザインのサイトを勝手に作り、消費者が振り込みをしてもモノが届かず、問い合わせをしようと思っても連絡先が分からず、メールを送ってもエラーで返ってくるというものである。そういったトラブルがここ4、5年くらい多い。あまりに多いため、振込先の銀行口座を差し押さえできる体制が整っている。

また、スマホだけ、1日30分だけ等で、簡単に稼げる広告をネット検索結果やフェイスブック、インスタグラム、ツイッター等の若年層が最も使うSNSで表示し、クリックさせて無料のセミナー動画を見せ、もう少し詳しい情報を知りたい方はこちらのメールアドレスへと登録させるものがある。登録後、有料講座の案内が届くが、それは、金融商品の取引のノウハウを教えるというものがほとんどである。勉強してノウハウを得れば儲かるという感じで騙される方が多い。

委員 食べきりについて、板長さんが一生懸命作ったので最後まで食べてほしい、お持ち帰りもできると伝えるのをテレビで見たことがある。また、池田町の学校給食では、地元産のものを作った人の心まで全部いただいってもらうよう伝えている。残るものは何も無いことを推進しており、いいことだと思う。バイキングにすると、子どももほとんど残さないのによいと思う。

南保会長 本日は大変意義ある、いいご意見をたくさんいただいた。県におかれては今後の施策に反映していただくようお願いしたい。